

Opis

Pomiar wyników i kosztów jest jednym z najważniejszych wyzwań dla współczesnej administracji publicznej. Zwłaszcza dokonywanie porównań pomiędzy urzędami w zakresie skuteczności, efektywności i jakości staje się niezbędnym elementem zarządzania. Umożliwia to uzasadnienie ponoszonych kosztów wobec coraz wyższych wymagań przejrzystości stawianych przez społeczeństwo lub uzasadnienie dokonywanych zmian w sposobie funkcjonowania organizacji. Przedstawione w niniejszej publikacji metody porównań skupiają się przede wszystkim na dostarczaniu usług administracyjnych przez urzędy oraz na pomiarze aspektów organizacyjnych. Doskonalenie organizacji, jaką jest urząd administracji samorządowej wymaga znajomości czynników najsilniej wpływających na satysfakcję zarówno pracowników, jak i odbiorców usług. W publikacji przedstawiono metody pomiaru wyników funkcjonowania administracji samorządowej w oparciu o Kodeks Postępowania Administracyjnego, System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2001 i Strategiczną Kartę Wyników. W pracy opisane zostały szczegółowo takie pojęcia jak: skuteczność ogólna, skuteczność organizacyjna, efektywność, jakość, sprawność, itd.

Niniejsza publikacja skierowana jest zarówno do praktyków doskonalących funkcjonowanie urzędów administracji publicznej, jak i do teoretyków pragnących prowadzić badania nad administracją publiczną. Odbiorcami książki mogą być Prezydenci, Burmistrzowie, Sekretarze Miast, Starostowie, dyrektorzy i kierownicy urzędów administracji samorządowej, ale również kadra zarządzająca instytucjami centralnymi.

„Pionierskim osiągnięciem autora jest objęcie szczegółowym badaniem empirycznym wybranego obszaru kraju i działającej tam administracji. Takie badania i o takim zakresie zostały wykonane po raz pierwszy. Dostarcza to nie tylko wiedzy o funkcjonowaniu urzędów, ale przede wszystkim jest instruktywne dla wszystkich ogniw administracji oraz dla czytelnika tymi kwestiami zainteresowanego”

- prof. dr hab. Aleksander Łukaszewicz

„Książka jest niezmiernie przydatna w doskonaleniu jakości usług dostarczanych przez administrację publiczną oraz w zarządzaniu efektywnością funkcjonowania urzędów. Jest to publikacja godna polecenia administracji publicznej wszystkich szczebli, gdyż pokazuje w

praktyczny sposób, jak mierzyć nakłady i wyniki funkcjonowania urzędów" - prof. dr hab.
Krzysztof Opolski

Spis treści

Przedmowa

Uprowadzenie

Podziękowania

Rozdział 1

Podstawy teoretyczne badań nad administracją publiczną

1.1. Podstawy badań nad administracją publiczną na gruncie teorii ekonomii

1.2. Teoria administracji publicznej a reformy sektora publicznego

Rozdział 2

Podstawy metodologiczne badań nad skutecznością i efektywnością urzędów administracji publicznej

2.1. Podstawy metodologiczne badań nad skutecznością dostarczania usług publicznych

2.1.1. Skuteczność ogólna w urzędach administracji publicznej

2.1.2. Skuteczność organizacyjna urzędów a system zarządzania jakością

2.2. Podstawy metodologiczne badań nad efektywnością dostarczania usług publicznych

Rozdział 3

Metody pomiaru skuteczności i efektywności funkcjonowania urzędów miast

3.1. Metody pomiaru skuteczności funkcjonowania urzędów miast

3.2. Metody pomiaru efektywności funkcjonowania urzędów miast

3.3. Narzędzia analizy danych w badaniach nad skutecznością i efektywnością urzędów miast

Rozdział 4

Znaczenie systemu zarządzania jakością dla poprawy skuteczności i efektywności funkcjonowania urzędów miast

4.1. Pomiar skuteczności i efektywności funkcjonowania urzędów dzielnic m.st. Warszawy

4.1.1. Charakterystyka badanej próby urzędów dzielnic m.st. Warszawy

4.1.2. Skuteczność i efektywność funkcjonowania urzędów dzielnic m.st. Warszawy

4.1.3. System zarządzania jakością a skuteczność i efektywność funkcjonowania urzędów dzielnic m.st. Warszawy

4.1.4. Wnioski dla urzędów dzielnic m.st. Warszawy

4.2. Pomiar skuteczności i efektywności urzędów miast województwa mazowieckiego

4.2.1. Charakterystyka badanej próby urzędów miast województwa mazowieckiego

4.2.2. Skuteczność i efektywność funkcjonowania urzędów miast województwa mazowieckiego

4.2.3. System zarządzania jakością a skuteczność i efektywność funkcjonowania urzędów miast województwa mazowieckiego

4.2.4. Wnioski dla urzędów miast województwa mazowieckiego

Zakończenie

Aneks A. Schemat rozważań zawartych w pracy

Aneks B. Wyniki badań w urzędach dzielnic m.st. Warszawy

Aneks C. Wyniki badań w urzędach miast województwa mazowieckiego

Bibliografia